

شکایت حل کرنے کا طریقہ کار

جے ایس بینک میں شکایت حل کرنے کا طریقہ کار

ہمارا مقصد صارف کو ممکنہ حد تک بہترین خدمات فراہم کرنا ہے۔ تاہم کسی بھی موقع پر اگر صارف کو عدم اطمینان کا سامنا کرنا پڑتا ہے اور بروقت اُن کی شکایت کا ازالہ نہیں کیا جاتا تو اس امر کو یقینی بنانے کے لیے کہ آپ کی شکایات سُنی جائیں، ہمارے ہیڈ آفس میں شکایت حل کرنے کے لیے کسٹمر کیئر یونٹ (Customer Care Unit) موجود ہے جو آپ کی متعلقہ شکایت / مسائل کو معقول اور مختصر وقت میں حل کرنے کیلئے مختص کیا گیا ہے۔

صارفین مندرجہ ذیل میں دیے گئے کسی بھی ذرائع پر شکایات درج کروا سکتے ہیں۔ تمام شکایات بشمول سیاست سے منکشفہ / منسلکہ افراد (PEP) کی شکایات مندرجہ ذیل میں دیے گئے مرکزی نمائندے کے پتے پر درج کروائی جاسکتی ہیں۔

شکایاتی ذرائع	تحریری شکایات کے لیے ہمیں لکھیں
۱۔ کسی بھی جے ایس بینک برانچ تشریف لائیں۔ ۲۔ ہمارے 24/7 رابطہ مرکز 021-111-654-321، 051-111-654-321 پر رابطہ کریں۔ ۳۔ CCU.Helpdesk@jsbl.com پر ای میل کریں۔ ۴۔ ویب سائٹ: https://jsbl.com/contact-us/ ۵۔ جے ایس بینک کی کسی بھی برانچ میں موجود شکایات / تجویز باکس میں ڈالیں۔	مینجر کسٹمر کیئر یونٹ کسٹمر کیئر یونٹ (CCU)، جے ایس بینک لمیٹڈ، پلاٹ # 6/10 S-R (فریئر روڈ)، آفس # 7-A، ساتویں منزل، فخری ٹریڈ سینٹر، شاہراہ لیاقت، کراچی۔ فیکس: (9221) 2631803 فون نمبر: (9221) 32799009 ای میل ایڈریس: CCU.helpdesk@jsbl.com

جے ایس بینک میں شکایت درج کرنے کا طریقہ:

- جو بھی شکایت جے ایس بینک سی سی یو (CCU) ڈپارٹمنٹ پر موصول ہوگی، اس کا اندراج کیا جائے گا اور ۴۸ کاروباری گھنٹوں کے درمیان ایس ایم ایس / خط / ای میل یا کال کے ذریعے شکایت کی تصدیق کے متعلق آگاہ کیا جائے گا۔
- سی سی یو (CCU) متعلقہ یونٹ کے ساتھ شکایات کی تفتیش کر کے انھیں حل کرے گا۔
- صارف کی شکایت کی تفتیش کرنے کے بعد، سی سی یو (CCU) صارفین کو اس کے حل کی اطلاع بذریعہ ریکارڈ ڈکال / ایس ایم ایس / خط یا ای میل کے ذریعے فراہم کر کے شکایت کو بند کر دے گا۔
- صارفین ہمارے 24/7 فون بینکنگ مرکز پر رابطہ کر کے بھی شکایت کے حل کے حوالے سے سوال کر سکتے ہیں۔
- اگر 10 کاروباری دنوں میں شکایت کا تدارک نہ کیا گیا تو عبوی رد عمل ضرور دیا جائے گا۔
- بینک کے دیے گئے حل سے مطمئن نہ ہونے کی صورت میں صارف درج ذیل بینک محتسب سے بھی رابطہ کر سکتا ہے۔ بینکنگ محتسب پاکستان، پانچویں منزل، شاہین کمپلیکس، ایم۔ آر۔ کیانی روڈ، کراچی، رابطہ نمبر: (5 لائنز) 38 - 99217334 - 9221
- فیکس: 99217375 - 9221، ای میل: info@bankingmohtasib.gov.pk
- اسٹیٹ بینک کی ہدایات کے مطابق، صارفین کی شکایات کا حتمی جواب زیادہ سے زیادہ 15 کاروباری دنوں میں دیا جائے گا اور 30 کاروباری دنوں میں دھوکہ دہی / فریب سے متعلق شکایات کا جواب دیا جائے گا۔*
- * ٹرانزیکشن / تنازعات کے لیے متعلقہ اداروں / اوپنڈر کے اوقات کار کی پیروی کی جائے گی۔

یوٹیلیٹی بلز اور سیاست سے منکشفہ / منسلکہ افراد (PEP) سے متعلق شکایات کے لیے صارفین براہ راست اسٹیٹ بینک کے درج ذیل دیے گئے پتہ پر رابطہ کر سکتے ہیں:

اسٹیٹ بینک آف پاکستان - شکایات درج کرانے کے لیے رابطے کی تفصیلات

یوٹیلیٹی بلز سے متعلق شکایات	سیاست سے منکشفہ / منسلکہ افراد کے معاملات کے لیے SBP کا مرکزی نمائندہ
پالیسی آفیسر (یوٹیلیٹی بلز)، بینکنگ پالیسی اور ریگولیشنز ڈیپارٹمنٹ اسٹیٹ بینک آف پاکستان، کراچی فون نمبر: 021-32453555 فیکس نمبر: 021-9921506 ای میل: utility.bills@sbp.org.pk	جوائنٹ ڈائریکٹر اسٹیٹل یونٹ، کنزیومر پروٹیکشن ڈیپارٹمنٹ، اسٹیٹ بینک آف پاکستان، آئی آئی چندریگر روڈ کراچی فون نمبر: 021-99221935 فیکس نمبر: 021-99218160 ای میل: CPD.Helpdesk@sbp.org.pk

ہمارے صارفین کے لیے رابطے کے ذرائع

نمبر شمار	رابطے کے ذرائع	کیا کرنا چاہیے
1	برانچ	کسی بھی برانچ پر تشریف لائیں / اے ٹی ایم ہوٹ لائن کے ذریعے ہم سے رابطہ کریں
2	ای میل	ccu.helpdesk@jsbl.com
3	رابطہ سینٹر	021-654-321 یا 051-111-654-321
4	ویب سائٹ	www.jsbl.com
5	فیس بک	www.facebook.com/jsbankltd
6	انسٹاگرام	www.instagram.com/jsbankltd
7	ٹویٹر	www.twitter.com/jsblpak
8	لنکڈ ان	www.linkedin.com/company/js-bank
9	ڈاک بھیجے کا پتہ	جے ایل بی بینک کسٹمر کیئر یونٹ، ساتویں منزل، فخری ٹریڈ سینٹر، شاہراہ لیاقت، کراچی
10	بینک دولت پاکستان (SBP)	بی سی اور سی پی ڈی (BC and CPD) اسٹیٹ بینک آف پاکستان، سینٹرل ڈائریکٹوریٹ، آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی۔ www.sbp.org.pk ای میل : cpd.helpdesk@sbp.org.pk مخصوص ہیلپ لائن : 111-727-273, +92(021) 3245 3555
11	بینکنگ محتسب پاکستان (BMP)	بینکنگ محتسب پاکستان سیکریٹریٹ، پانچویں منزل، شاہین کمپلیکس، ایم آر کیا نی روڈ، کراچی۔ www.bankingmohtasb.gov.pk ای میل : info@bankingmohtasib.gov.pk فون نمبر : 38 - 99217334 - 99221
12	فیڈرل انشورنس اومبڈزمن (FIO)	فیڈرل انشورنس اومبڈزمن سیکریٹریٹ، دوسری منزل، پی آر سی ایس ایکس بلڈنگ، پلاٹ نمبر #197/5، ڈاکٹر داؤد پوٹروڈ، صدر، کراچی۔ www.fio.gov.pk : ویب سائٹ ای میل : info@fio.gov.pk فون نمبر : 021-99207762 - 021-99207761
13	سیکیورٹیز اور اینچیف کیمن آف پاکستان (SECP)	سیکیورٹیز اور اینچیف کیمن آف پاکستان، این آئی سی بلڈنگ، 63 جناح ایونیو، بلواریا، اسلام آباد www.secp.gov.pk : ویب سائٹ ای میل : complaints@secp.gov.pk ہیلپ لائن : 0800-88008
14	پاکستان ریٹیننس انشٹیٹیو (PRI)	پاکستان ریٹیننس انشٹیٹیو کیپ آفس، اسٹیٹ بینک آف پاکستان، چوتھی منزل، مین بلڈنگ، آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی، پاکستان۔ www.pri.gov.pk : ویب سائٹ ای میل : info@pri.gov.pk فون نمبر : +92-21-111-727-774
15	پرائم منسٹر فارمنس ڈیلیوری یونٹ (PMDU)	نیشنل پروڈکٹیوٹی آرگنائزیشن، گیارہویں منزل، شہید ملت سیکریٹریٹ، F-6/1، اسلام آباد، پاکستان۔ www.pmo.gov.pk : ویب سائٹ ای میل : pmdu@pmo.gov.pk فون نمبر : (051) 9201637 پاکستان سٹیٹیزن پورٹل مینول گائیڈ: http://pmdu.pmo.gov.pk/manuals/pakistan-citizen-portal-manual-2.0.pdf

ہمارے صارفین کے لیے رابطے کے ذرائع

نمبر شمار	رابطے کے ذرائع	کیا کرنا چاہیے
16	24 گھنٹے براؤنچ لیس بینکنگ / ڈیجیٹل فنانشل سروسز	+92 (21) 111-444-000 +92 (51) 111-444-000 0800-78900
17	24 گھنٹے پرائیوٹ بینکنگ	+92 800-000-10
18	ڈیجیٹل رابطہ	Customer Excellence Team <Customer.Excellence@jsbl.com>
19	8012 پرائیوٹ ایم ایس کریں	Chat<space>text
20	جے ایس لائیو پرباٹ چیت	+92330-2001010
21	جے ایس واٹس ایپ Bot	+92348-7003000
22	جے ایس انٹرنیٹ بینکنگ	https://ib.jsbl.com/ebanking/login.do
23	جے ایس موبائل ایپ (گوگل پلے)	https://play.google.com/store/apps/details?id=com.JSBL.bank
24	جے ایس موبائل ایپ (اپل اسٹور)	https://apps.apple.com/pk/app/js-mobile-banking/id1561630920
25	روشن ڈیجیٹل اکاؤنٹ	https://jsbl.com/personal/accounts/current-accounts/roshan-digital-account/